



**Centro Universitário de Brasília  
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD**

**THIAGO PIRES DE CASTRO DO NASCIMENTO**

**SAÚDE E ESTRESSE NO TRABALHO: INFLUÊNCIA DO ESTRESSE  
PROFISSIONAL NA SAÚDE E NO DESEMPENHO PROFISSIONAL  
EM FUNCIONÁRIOS DE UMA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA.**

**Brasília  
2014**

**THIAGO PIRES DE CASTRO DO NASCIMENTO**

**SAÚDE E ESTRESSE NO TRABALHO: INFLUÊNCIA DO ESTRESSE  
PROFISSIONAL NA SAÚDE E NO DESEMPENHO PROFISSIONAL  
EM FUNCIONÁRIOS DE UMA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA.**

Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas e Coaching.

Orientador: Prof. MSc. Tatiane Regina P. P Araújo

Brasília  
2014

**THIAGO PIRES DE CASTRO DO NASCIMENTO**

**SAÚDE E ESTRESSE NO TRABALHO: INFLUÊNCIA DO ESTRESSE  
PROFISSIONAL NA SAÚDE E NO DESEMPENHO PROFISSIONAL  
EM FUNCIONÁRIOS DE UMA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA.**

Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como pré-requisito para a obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas e Coaching.

Orientador: Prof. MSc. Tatiane Regina P. P Araújo

Brasília, 31 de Março de 2014.

**Banca Examinadora**

---

Prof. Dr.

---

Prof. Dr.

## RESUMO

O presente artigo discorre sobre a temática do estresse ocupacional, tem como principal objetivo mensurar o nível de estresse profissional e sua influencia na saúde e, consequentemente, no desempenho profissional dos colaboradores da uma instituição bancária de Brasília. O estresse profissional é um tema cada vez mais pesquisado, já que cada vez mais é comprovado como suas consequências positivas ou negativas afetam em grande escala as organizações. Na instituição estudada é necessária uma avaliação como essa para verificar a veracidade das reclamações dos funcionários sobre um ambiente estressante. A pesquisa utilizou bibliografias conhecidas, como Chiavenato (2010); Robbins (2011); Newstrom (2008) e outros. Foi utilizado como instrumento de coleta de dados uma adaptação do Job Stress Servey (1999) desenvolvido por Spielberger e Vagg (1999), uma adaptação foi necessária para poder chegar aos objetivos da pesquisa. Essa adaptação resultou em uma pesquisa de opinião dos funcionários do setor sobre quatro tópicos; o nível em que o estresse se encontra em trinta situações potencialmente estressantes, a frequência em que essas situações ocorreram nos últimos seis meses, o quanto essas situações estressantes afetam de maneira negativa a saúde e se essas situações melhoram, pioram ou não possuem nenhum efeito no desempenho profissional. A pesquisa determinou que de acordo com as opiniões dos funcionários o estresse está em um nível moderado no setor e as situações potencialmente estressantes ocorrem em uma baixa frequência. Também determinou que várias situações afetam de maneira negativa a saúde dos funcionários e no geral essas situações pioram o desempenho profissional, salvo algumas situações que existe uma porcentagem considerável de opiniões em que algumas situações melhoram o desempenho profissional.

**Palavras-chave:** Estresse Profissional. Saúde. Desempenho profissional. Instituição bancária.

## **ABSTRACT**

This article discusses the topic of occupational stress. The main objective is to measure the level of professional stress and its influence on health and, consequently, on the job performance of employees of a Bank in Brasilia. Professional stress is an increasingly researched subject, since increasingly is proven as positive or negative consequences affect large-scale organizations. On institution studied evaluation is required as this to check the veracity of the complaints from employees about a stressful environment. The research used known bibliographies like Chiavenato (2010); Robbins (2011); Newstrom (2008) and others. It was used as an instrument of data collection an adaptation of Job Stress Servey (1999) developed by Spielberger and Vagg (1999), an adaptation was necessary in order to reach the objectives of the research. This adjustment resulted in an employee opinion survey in the sector on four topics; the level at which the stress is potentially stressful situations in thirty, the frequency in which these situations occurred in the last six months, how much those stressful situations affect negative way the health and if these situations improve, worsen or have no effect on job performance. The research determined that according to the opinions the stress is at a moderate level in the sector and potentially stressful situations occur at a low frequency. Also determined that many situations affect negative manner the health of employees and overall these situations worsen the professional performance, except for a few situations that there is a considerable percentage of reviews in which some situations enhance the professional performance.

**Key words:** Professional Stress. Health. Professional performance. Banking institution.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>1. ESTRESSE E SAÚDE OCUPACIONAL.....</b>	<b>9</b>
1.1 Causas e Sintomas.....	12
1.2 Consequências.....	14
1.3 Qualidade de Vida no Trabalho .....	17
1.4 Inventários sobre o Stress Profissional .....	18
<b>2. MÉTODO.....</b>	<b>19</b>
2.1 Unidade do Caso. ....	20
2.2 Participantes da pesquisa .....	20
2.3 instrumentos de pesquisa .....	21
2.4 Procedimentos de coleta .....	22
2.5 Procedimentos de análise .....	22
<b>3. DISCUSSÃO.....</b>	<b>244</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>30</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>32</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>35</b>

## INTRODUÇÃO

Qual organização que não deseja ser a melhor para trabalhar? Para Chiavenato (2010) a excelência de uma organização também pode ser medida pelo ambiente psicológico que ela oferece aos seus parceiros: um contexto agradável, onde as pessoas se sentem bem graças à camaradagem e ao relacionamento amigável e efetivo entre os colegas.

O resultado de um ambiente pouco amigável é que muitas pessoas podem desenvolver problemas mentais ou emocionais como resultado de um ambiente que leva ao estresse. Newstrom (2008) discorre que tais dificuldades podem ser temporárias ou permanentes, e podem ser causadas por fatores do ambiente de trabalho ou de fora dele. Ninguém está imune ao estresse, uma vez que ele pode afetar trabalhadores em todos os níveis da organização. Quando o estresse é muito grave ou constante, pode afetar tanto o indivíduo quanto o empregador ocasionando perdas tanto pessoais quanto profissionais.

Segundo Rossi (2005) o estresse ocupacional é um assunto que tem o interesse cada vez maior de pesquisadores e do público em geral. Muito por causa do impacto do estresse sobre a saúde dos empregados e o custo financeiro para as organizações com atendimentos médicos e afastamentos. Uma consequência que é pouco estudada é a influência desse estresse no desempenho dos funcionários.

Atualmente o ambiente de trabalho está cada vez mais voltado para o valor da influência que o estresse no trabalho pode causar na saúde do funcionário e em seu desempenho. Para Mendes, Borges e Ferreira (2002) estresse ocupacional não é um fenômeno novo e sim um campo que surgiu junto com o desenvolvimento de várias doenças relacionadas ao trabalho. Para eles é necessária uma melhor compreensão teórica para prevenir e desenvolver tratamentos para esse tipo de problema.

É inegável para Tetrick e Quick (2003) a importância que o trabalho assume na vida dos indivíduos, estruturando-a e dando-lhe significado. As mudanças na natureza da

família e do trabalho, as crescentes exigências de cumprimentos de prazos e os desenvolvimentos tecnológicos a que se tem assistido nas últimas décadas, tornaram para Schabracq, Winnubst e Cooper (2003) o contexto laboral num fator importante para a saúde dos indivíduos.

De acordo com a Comissão Europeia (2002) o estresse está entre os principais problemas de saúde relacionados com o contexto profissional, sendo um fenómeno de tal modo difundido que a Organização Mundial de Saúde e as Nações Unidas o referem como a doença do século XX.

Este artigo aborda o tema estresse em uma instituição bancária. A realidade desse setor, em geral, é de um modelo de gestão baseado no atingimento de metas. A gestão por metas com prazos definidos tem evidenciado a presença do estresse no dia a dia do trabalho dos bancários.

Na percepção do colaborador qual o nível de estresse e como afeta a saúde e desempenho do trabalho?

Cada setor da instituição lida com algo muito específico, deixando um alto índice de trabalho para os funcionários, e em alguns setores não há funcionários suficientes. A Gerência de Fundos e Seguros Sociais, que é o setor a ser estudado neste trabalho lida com os fundos reservados para moradias sociais. Sendo uma grande quantidade de trabalho, podendo gerar um alto nível de estresse, fenómeno a ser estudado neste trabalho.

O principal objetivo é mensurar a percepção do nível de estresse profissional e sua influencia na saúde e, conseqüentemente, no desempenho profissional dos colaboradores de uma instituição bancária de Brasília; Verificar também se há embasamento para as reclamações de alguns funcionários sobre um ambiente bastante estressante. E caso seja possível apresentar algumas alternativas para melhorar a saúde e desempenho dos funcionários.



Uma pesquisa como essa pode abrir caminhos para uma melhora no ambiente de trabalho vivido pelos funcionários em instituições bancárias. O estresse é sempre algo evidente e como deixar seu nível aceitável é sempre um desafio. O presente artigo pode ajudar não só a verificar o nível e efeito que o estresse causa no setor, mas também procurar meios para melhorar a saúde e desempenho dos funcionários.

O presente artigo foi estruturado em três capítulos.

No primeiro capítulo apresentam-se algumas teorias sobre o estresse profissional, saúde ocupacional, desempenho profissional, qualidade de vida e sobre o instrumento em que foi utilizado; no segundo capítulo é descrito o método que foi utilizado no artigo; no terceiro capítulo são apresentados os resultados da pesquisa e análises sobre esses resultados; por último a conclusão para definir se o objetivo foi alcançado e outras considerações.

## 1. ESTRESSE E SAÚDE OCUPACIONAL

O estresse para Chiavenato (2010) é um conceito intimamente relacionado com a carga de transtornos e aflições que certos eventos da organização e do ambiente provocam nas pessoas. É um termo normalmente usado para descrever os sintomas produzidos pelo organismo em resposta à tensão provocada pelas pressões, situações e ações externas que as pessoas enfrentam.

O estresse profissional tem sido alvo de investigações durante as últimas décadas, demonstrando a preocupação cada vez maior com os funcionários das empresas. Para Hurrell (2005) o estresse é necessário para mobilizar os indivíduos e importante para impulsionar cada um para alcançar seus objetivos. Mas quando for em excesso se torna prejudicial à saúde.

Segundo Chiavenato (2010) o estresse está se tornando um problema cada vez maior nas organizações, provavelmente em decorrência do aumento de complexidade do trabalho organizacional, da velocidade das mudanças e transformações, das incertezas provocadas pelas mudanças, da carga de trabalho cada vez mais intensa, das responsabilidades colocadas nos ombros das pessoas.

Para Robbins (2011) o estresse é uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, exigência ou recurso com relação a uma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto.

Estresse para Newstrom (2008) é um termo geral aplicado para as pressões que as pessoas sentem em suas vidas. A presença de estresse no trabalho é praticamente inevitável em muitos cargos. No entanto, as diferenças individuais levam a ampla variedade de reações ao estresse: uma tarefa percebida como desafiadora por algumas pessoas pode produzir altos

níveis de ansiedade em outras. Quando a pressão aumenta, pode causar reações adversas nas emoções, nos processos mentais, nos comportamentos e na condição física de uma pessoa. Quando o estresse se torna excessivo, os funcionários desenvolvem vários sintomas de estresse capazes de prejudicar seu desempenho profissional e sua saúde, e até mesmo, ameaçar sua capacidade de se relacionar com o ambiente.

O estresse não é necessariamente ruim. Robbins (2011) comenta que embora em geral seja discutido dentro de um contexto negativo, também tem seu lado positivo. Ele apresenta uma oportunidade quando oferece um ganho potencial. Muitos profissionais veem as pressões do excesso de carga de trabalho e do comprimento de prazos como um desafio positivo que melhora a qualidade de seu trabalho e aumenta sua satisfação profissional.

Para Chiavenato (2010) o estresse é decorrente de quaisquer circunstâncias que ameaçam ou são percebidas como ameaçadoras do bem-estar da pessoa e que minam a capacidade de enfrentamento do indivíduo.

De acordo com Lazarus e Folkman (1984) uma experiência de stress dá-se quando o ser humano avalia que determinada situação comporta exigências significativas para o seu bem-estar, e ele não possui os recursos que as satisfaçam. E para Ramos (2001) este processo avaliativo é automático, involuntário e profundamente emocional. É este processo que determina o que é stress, as reações de stress da pessoa e o resultado dos seus esforços adaptativos.

Couto (1987) vincula o estresse ocupacional ao ambiente de trabalho no qual o indivíduo está inserido. Por ambiente, entende-se não apenas os aspectos ergonômicos ou espaciais, mas questões relacionadas ao trabalho e às características organizacionais.

No ambiente organizacional são denominadas pressões no trabalho, os eventos, situações ou contingências às quais o indivíduo se submete e que possibilita o desenvolvimento de um nível de estresse. É importante que haja a identificação das fontes

causadoras de pressão no trabalho para que estas sejam sanadas, ou, se possível, erradicadas do ambiente de trabalho. Segundo Couto (1987), outro aspecto importante na análise do estresse ocupacional são as tensões no trabalho. É chamado de tensão, um estado no qual o indivíduo é desviado do seu nível natural de relaxamento.

Outro ponto importante é que para Lazarus e Folkman (1984) a avaliação cognitiva assume um papel crucial na investigação do nível de estresse. Para eles existem três tipos de avaliação que podem ajudar a medir o nível de estresse. O primeiro é avaliação do nível do impacto do estresse no bem-estar do indivíduo. O segundo verifica quais os recursos que o indivíduo possui para lidar com o estresse e o terceiro avalia a eficácia do indivíduo em lidar com algum fato estressante.

Como consequência dessas avaliações Spielberger, Vagg e Wasala (2003) descrevem que o estresse psicológico ocorre quando o indivíduo faz uma avaliação das exigências internas e externas de um acontecimento e as externas são maiores que os recursos do indivíduo para lidar. Julgando subjetivamente o estresse é o balanço entre as exigências externas, constrangimentos e recursos para gerir esse estresse.

Robbins (2011) comenta que recentemente os pesquisadores vêm discutindo que os estressores por desafio- ou estressores associados com a carga de trabalho, pressão para a finalização das tarefas e urgência do tempo- operam de maneira muito diferente dos estressores por obstáculo- estressores que impedem alguém de alcançar seus objetivos (burocracia, política da empresa e confusões com relação às responsabilidades no trabalho).

De acordo com Robbins (2011) também há evidências de que o estresse por desafio pode melhorar o desempenho profissional em um ambiente de trabalho que oferece apoio aos funcionários, ao passo que o estresse por obstáculo reduz esse desempenho em todos os ambientes.

O estresse para Chiavenato (2010) envolve três componentes principais: o desafio percebido (percepção do estresse que não necessariamente seja real), o valor importante (a verificação da importância do problema) e a incerteza de resolução (ao interpretar o problema o indivíduo não sabe se será capaz de superá-lo).

Para que o estresse de acordo com Chiavenato (2010) passe de seu estado potencial para o real são necessárias duas condições fundamentais: é preciso haver incerteza em relação ao resultado e o resultado deve ser importante para a pessoa.

Robbins (2011) afirma, ainda que mais tipicamente, o estresse aparece associado às demandas ou recursos. As demandas são as responsabilidades, pressões, obrigações e até mesmo as incertezas que as pessoas enfrentam no ambiente de trabalho. Os recursos são coisas que estão sob o controle de alguém e podem ser usadas para resolver as demandas.

Ainda segundo Robbins (2011) as pesquisas sugerem que os recursos adequados ajudam a reduzir a natureza estressante das demandas quando estas e aqueles combinam. Se as demandas emocionais estiverem causando o estresse, é especialmente importante que haja recursos emocionais na forma de apoio social. Se as demandas forem cognitivas- por exemplo, sobrecarga de informação- então os recursos do trabalho na forma de suporte tecnológico ou de informação são mais importantes. Dessa forma, sob a perspectiva de demandas e recursos, obter recursos para lidar com o estresse é tão importante para equilibrá-lo quanto às demandas são para aumentá-lo.

## **1.1 Causas e Sintomas**

Para Robbins (2011) as causas do estresse podem ser divididas em três categorias: ambiental, organizacional e individual. Fatores ambientais são as incertezas econômicas e políticas, e mudanças tecnológicas. São incertezas porque podem mudar rapidamente e afetar

o comportamento do indivíduo. Fatores organizacionais são as exigências que o cargo possui e que o funcionário está sujeito. Tais como altas demandas de tarefas, papéis e interpessoais, pressões geridas por outros funcionários.

Falar dos sintomas do estresse é uma questão bastante ampla já que estes podem variar de uma simples sensação de desconforto a um total esgotamento do corpo e da mente. Couto (1987) relata os dez principais sintomas: nervosismo, ansiedade, irritabilidade, fadiga, sentimentos de raiva, angústia, períodos de depressão, dor no estômago, dor nos músculos do pescoço e ombros e dores discretas no peito quando a pessoa se encontra sob pressão.

Para Cooper (1988) os agentes estressores estão constantemente presentes no ambiente de trabalho, sendo divididos em seis grandes grupos: fatores intrínsecos ao trabalho, papel do indivíduo na organização, o relacionamento interpessoal, a carreira e a realização, a estrutura e o clima da organizacional, e por fim, a interface casa/trabalho.

Segundo Sonnentag e Frese (2003) existem diversos estressores em contexto organizacional: estressores relacionados com a tarefa (sobrecarga de trabalho), estressores de papel (ambiguidade e conflitos de papéis), estressores de carreira (instabilidade profissional), estressores sociais (más relações com a direção ou colegas de trabalho), estressores relacionados com o horário de trabalho (trabalho por turnos), estressores físicos (condições de trabalho adversas), eventos traumáticos (acidentes laborais) e, processos de mudança estressantes (implementação de novas tecnologias).

De acordo com Newstrom (2008) um importante passo para a prevenção é examinar e compreender as causas do estresse. As condições que tendem a causar o estresse são chamadas de estressores. Ainda que um simples estressor possa produzir grande quantidade de estresse, os estressores normalmente se combinam para pressionar o funcionário de inúmeras formas até que se desenvolvam emoções expressivas associadas ao estresse.

Para Newstrom (2008) praticamente qualquer condição de trabalho pode produzir o estresse, dependendo da reação do funcionário a ela. Um funcionário, por exemplo, poderá aceitar um novo procedimento de trabalho e sentir pouco ou nenhum estresse, enquanto outro poderá experimentar uma pressão intolerável decorrente da mesma tarefa. Parte das diferenças encontra-se nas experiências, perceptivas gerais e expectativas de cada funcionário. As principais causas são:

- Sobrecarga de trabalho
- Pressões de tempo
- Má qualidade de supervisão
- Atmosfera de trabalho insegura
- Falta de controle pessoal
- Autoridade inadequada para satisfazer as responsabilidades exigidas
- Conflito e ambiguidade de papéis
- Diferença entre os valores da companhia e do funcionário
- Mudança de qualquer natureza, especialmente quando são maiores ou diferentes

das mudanças convencionais.

- Frustração
- Tecnologia sem o treinamento ou suporte adequado

## **1.2 Consequências**

O estresse para Robbins (2011) pode ser notado de diversas maneiras, como pressão alta, úlceras, irritabilidade, dificuldades para tomar decisões rotineiras, perda de apetite, propensão a acidentes, entre outros sintomas. Isso tudo pode ser resumido em três categorias gerais: sintomas físicos, psicológicos e comportamentais.

Segundo Clarke e Cooper (2004), um ambiente gerador de estresse aumenta exponencialmente os riscos dos funcionários sofrerem de doenças físicas, sintomas de estresse e acidentes de trabalho.

De acordo com Schabracq (2003) o estresse profissional em termos individuais pode gerar alguns efeitos, como a diminuição da produção, criatividade, motivação no trabalho, satisfação e bem estar do funcionário, também a estagnação do desenvolvimento pessoal e aumento de absenteísmo. Pode também em graus mais elevados gerar doenças físicas e psicológicas.

Ainda segundo Schabracq (2003) as principais consequências de estresse em nível organizacional são: a diminuição da qualidade da produção, conflitos internos, cooperação ineficaz, relações interpessoais negativas, clima de trabalho pouco satisfatório, *turnover* de colaboradores altamente qualificados e absentismo.

Inevitavelmente, todos estes problemas repercutir-se-ão diretamente nas despesas da organização. De acordo com a Comissão Europeia (2002) uma estimativa dos custos causados pelo estresse no trabalho a nível Europeu aponta para os 20 milhões de euros anuais, sendo particularmente preocupante o sofrimento que causa a muitos milhões de colaboradores europeus.

O estresse percebido de acordo com Rossi (2005) em curto prazo pode afetar atitudes e comportamentos do indivíduo, mas é a partir de um longo período que os efeitos frequentes podem se transformar em negativos.

Newstrom (2008) comenta que as pessoas estressadas podem tornar-se nervosas e excessivamente preocupadas. São facilmente irritáveis e incapazes de relaxar, e podem deixar de ser cooperativas ou podem passar a consumir álcool e outras drogas de forma excessiva.

O estresse para Rossi (2005) pode levar a três tipos de resultados: fisiológicos (risco aumentado de doença cardiovascular ou hipertensão, insônia, sintomas



psicossomáticos), psicológicos (frustração, ansiedade, atitudes negativas em relação ao trabalho) e comportamentais (aumento de absenteísmo, comportamentos contraproducentes, uso de drogas e álcool, afastamento do trabalho e da família, piora no desempenho).

Rossi (2005) mostra que apesar de todas essas consequências, o estresse é mais do que uma experiência negativa que causa sintomas. Não há comprovação de que todos os estressores podem levar a uma consequência negativa. Apesar de os efeitos da ativação do estresse sejam semelhantes, as respostas psicológicas e comportamentais podem ser completamente diferentes dependendo da situação. Essas respostas também podem gerar efeitos positivos para um indivíduo.

Segundo Newstrom (2008) o estresse também leva a problemas fisiológicos, pois os sistemas internos do corpo humano alteram-se para reagir aos efeitos do estresse. Alguns problemas fisiológicos são de curto prazo, por exemplo, como dores estomacais. Outros são de longo prazo, por exemplo, uma úlcera estomacal. A exposição prolongada ao estresse também produz doenças degenerativas do coração, dos rins, dos vasos sanguíneos e de outras partes do corpo humano. Portanto, é muito importante que o estresse, tanto dentro como fora do trabalho, seja mantido em nível suficiente baixo para que a maior parte das pessoas possa suportá-lo se desenvolver problemas fisiológicos ou emocionais.

Segundo Glasscock et al. (2006), os sintomas de estresse, podem reduzir a capacidade de o trabalhador identificar e controlar riscos no seu local de trabalho transformando-se em predisposições de acidentes laborais.

Newstrom (2008) descreve que o estresse pode ser tanto útil como prejudicial para o desempenho profissional, dependendo do seu nível. Quando não há estresse, os desafios profissionais estão ausentes e o desempenho profissional tende a ser baixo. À medida que o estresse aumenta, o desempenho profissional tende a aumentar, porque o estresse auxilia uma pessoa a reunir os recursos para satisfazer as exigências das atividades realizadas.

Ainda de acordo com Newstrom (2008) caso o estresse torne-se muito grande, se transformará em uma força destrutiva. O desempenho começara a declinar em algum ponto porque o estresse excessivo interfere no desempenho. Quando um funcionário perde a capacidade de administrá-lo, torna-se incapaz de tomar decisões e passa a exibir um comportamento errático. Se o estresse aumentar até um ponto de ruptura, o desempenho torna-se nulo; o funcionário enfrenta uma crise nervosa, fica muito doente para trabalhar, é demitido, demite-se ou recusa-se a ir para o trabalho em virtude do estresse.

### **1.3 Qualidade de Vida no Trabalho**

Avaliar e controlar o estresse ocupacional ações de qualidade de vida. Para Vasconcelos (2001) a qualidade de vida no trabalho é representada por um conjunto de ações de diagnóstico, melhorias e inovações na gestão, estrutura e tecnologia, dentro e fora do ambiente de trabalho com o objetivo de proporcionar condições do desenvolvimento humano.

É sempre importante perceber que não se deve apenas focar em avaliar e gerir o nível de estresse nas organizações e sim se preocupar em ações gerais de qualidade de vida. Já que uma boa qualidade de vida gera um bom nível de estresse. Conte (2003) comenta que a qualidade de vida no trabalho consiste em uma gestão dinâmica de fatores físicos, tecnológicos e sócios psicológicos que podem afetar tanto a cultura como o clima organizacional, tendo como consequência o aumento ou diminuição do bem estar dos funcionários e sua produtiva.

Por fim, para Pereira e Bernhardt (2004) uma boa qualidade de vida e como consequência um baixo nível de estresse no trabalho podem gerar um bem-estar relacionado com o emprego em que o funcionário se encontra e uma realização com o serviço prestado.

## **1.4 Inventários sobre o Stress Profissional**

O Job Stress Survey (JSS) de Spielberger e Vagg (1999) foi concebido para verificar formas de stress profissional encontradas em mulheres e homens trabalhadores numa ampla variedade de ambientes de trabalho e para detectar alguns problemas que se faziam notar em medidas já existentes.

Este instrumento de Spielberger e Vagg (1999) também pode ser utilizado para identificar fontes de estresse profissional em grupos de trabalhadores e permite avaliar e comparar os níveis de estresse dos trabalhadores em diferentes departamentos ou divisões dentro da mesma organização.

A criação e desenvolvimento deste Inventário sobre Stress Profissional de Spielberger e Vagg (1999) têm antecedentes diretos em dois instrumentos de avaliação do stress destinados a populações específicas, polícias e professores: o Police Stress Survey (PSS) e o Teacher Stress Survey (TSS).

O JSS de Spielberger e Vagg (1999) mede a severidade e frequência da ocorrência de diversas condições laborais que podem afetar o bem-estar psicológico dos trabalhadores. O instrumento também possui seis subescalas que são consequência direta de análises fatorais que identificam de forma consciente, em diferentes grupos profissionais, dois componentes principais do estresse profissional: A pressão no trabalho e a falta de suporte organizacional.

## 2. MÉTODO

A pesquisa científica para Casarin e Casarin (2011) pode ser definida como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos.

Quanto à abordagem a presente pesquisa irá utilizar o modelo quantitativo, que para Casarin e Casarin (2011) tem como principal objetivo quantificar ou mensurar uma ou mais variáveis estudadas. Para tanto, explora uma metodologia com uso intensivo de modelos matemáticos e dados estatísticos. Portanto, faz uso da amostragem sempre que possível.

Esse tipo de pesquisa procura, entre outras coisas, avaliar o comportamento de uma variável analisando a frequência com que ela ocorre. A partir da análise dos resultados, busca explicações ou soluções que esclareçam o fenômeno observado (CASARIN; CASARIN, 2011).

O enfoque quantitativo de acordo com Marconi e Lakatos (2010) vale-se do levantamento de dados para provar hipóteses baseadas na medida numérica e da análise estatística para estabelecer padrões de comportamento. Ele procura principalmente a expansão dos dados, ou seja, informação.

Na divisão de modalidade referente ao objeto a pesquisa irá utilizar o modelo exploratório. Casarin e Casarin (2011) demonstram que esse modelo tem como objetivo proporcionar um conhecimento sobre determinado problema ou fenômeno. Muitas vezes trata-se de uma pesquisa preparatória acerca de um tema pouco explorado ou sobre um assunto já conhecido visto sobre nova perspectiva, e que servirá como base para pesquisas posteriores.

De acordo com Casarin e Casarin (2011) as pesquisas exploratórias são realizadas, no geral, por meio de revisões de literatura, estudos de casos ou entrevistas. Essa pesquisa utilizou um estudo de caso para observar e avaliar alguns fenômenos.

Para fins de levantamento de informações, esta pesquisa foi um estudo de caso em uma instituição bancária pública. Marconi e Lakatos (2010) dizem que o estudo de caso procura levantar dados com mais profundidade de determinado caso ou grupo humano sob todos os seus aspectos. Entretanto, é limitado, já que restringe a pesquisa ao caso estudado, não podendo utilizar os dados para generalizar.

## **2.1 Unidade do Caso.**

A unidade de caso utilizada na pesquisa foi uma instituição bancária pública. Uma instituição que é uma das maiores do país. São mais de 36,2 mil unidades, que chegam a cinco mil e 467 municípios, e mais de seis mil unidades próprias, entre agências, postos e salas de autoatendimento, além de aproximadamente 29 mil correspondentes bancários.

Para dar suporte às agências de todo o Brasil a instituição possui alguns setores administrativos, que são separados das agências e lidam com diferentes assuntos. A pesquisa será abordada em um desses setores, a gerência de fundos e seguros sociais. Que é o setor responsável por administrar fundos, programas e seguros de governo, de forma socialmente responsável, garantindo o equilíbrio econômico-financeiro, o fomento à implementação das políticas públicas e a promoção da melhoria da qualidade de vida da sociedade brasileira.

## **2.2 Participantes da pesquisa**

A pesquisa foi realizada com quatorze participantes que compõem o setor estudado, excluindo gerentes. Os participantes estão locados em cargos e níveis distintos. Foram aplicados questionários para cinco funcionários do cargo de consultor matriz, dois para assistente executivo sênior, cinco para assistente executivo pleno, um para assistente executivo júnior e um para o cargo de técnico bancário novo.

Os funcionários avaliados foram em sua maioria do sexo feminino, na faixa de trinta a cinquenta anos de idade, casados, com media de dois a três filhos. A carga horaria de trabalho é de 30 horas semanais, e o turno mais utilizado para o trabalho é o da manhã. Com relação ao tempo de instituição ficou dividido, metade dos funcionários na faixa de cinco a dez anos e a outra na faixa de vinte a trinta anos.

### **2.3 Instrumentos de pesquisa**

Para tentar melhor avaliar o nível de estresse em diversas situações foi escolhido o instrumento Job Stress Survey, sendo um instrumento já conhecido e com validade comprovada. Ele é um instrumento utilizado para identificar fontes de estresse profissional em grupos de trabalhadores e permite avaliar e comparar os níveis de estresse dos trabalhadores em diferentes departamentos ou divisões dentro da mesma organização.

Mas como o Job Stress Survey mede apenas o estresse foi necessária uma adaptação no instrumento inicial para que este ficasse de acordo com o objetivo da pesquisa de mensurar o nível de estresse profissional e sua influencia na saúde e, conseqüentemente, no desempenho profissional dos colaboradores da uma instituição bancária de Brasília. Foi apenas utilizado à base do Job Stress Survey para criar um instrumento diferente constando também dados sobre saúde e desempenho profissional. A adaptação feita se encontra no anexo para consulta.

## **2.4 Procedimentos de coleta**

A pesquisa foi feita no ambiente de trabalho dos funcionários. Lá eles se dirigiram a uma sala de reuniões. Um de cada vez para responder sem tempo limite o questionário proposto.

## **2.5 Procedimentos de análise**

Para coletar os dados necessários foi pedido aos funcionários que assinalassem na parte referente à relevância em uma escala de 9 pontos a quantidade relativa de estresse que sentem estar associada a cada um dos trinta itens. Após assinalarem a intensidade de cada acontecimento, foi requisitado que cada funcionário assinalasse com escala de 0 a 9+ a quantidade de dias que ocorreu esse acontecimento nos últimos seis meses. Na tabela de saúde foi pedido para que cada funcionário relatasse em uma mesma escala de 9 a influencia negativa que o acontecimento possuía em sua saúde. Já na parte de desempenho profissional cada funcionário marcava com +, - ou X se aumenta, piora ou não tem influencia cada acontecimento com seu desempenho.

Após a coleta foram utilizadas algumas das teorias citadas para dar complemento à interpretação de como e porque o nível atual de estresse dos funcionários e suas influencias. Os resultados foram divididos em agrupamentos separados para poderem ser mais bem interpretados. O estresse relevância e frequência foram separados em um agrupamento e a influencia na saúde e desempenho profissional em outros dois.

Também foi analisado o desvio padrão das respostas, para verificar a discrepância entre as respostas de cada funcionário. Um desvio padrão homogêneo que possui valor até um demonstra um padrão de respostas mais próximas, ou seja, respostas parecidas. Já um desvio padrão heterogêneo que possui valor acima de um demonstra um padrão de respostas mais variadas, ou seja, respostas bem diferente de cada funcionário.



### 3. DISCUSSÃO

Tanto Robbins (2011) como Chiavenato (2010) e Newstrom (2008) comentam que o estresse se dá quando a pessoa se depara com uma condição em que é importante para ela e o resultado é incerto.

As tabelas 1 e 2 que constam no apêndice demonstram a média e desvio padrão das respostas de todos os funcionários que participaram da pesquisa. De acordo com as duas tabelas o desvio padrão está acima de um em todos os itens pesquisados, relatando uma heterogeneidade nas respostas. Isso quer dizer que existe uma discrepância entre as respostas, uma pessoa pode ter respondido com número baixo e outra com alto e um mesmo item.

É possível perceber algumas situações relatadas com uma média acima de seis na avaliação de estresse relevância. Situações como lidar com situações de crise tomar decisões em situações de pressão, frequentes mudanças nas atividades, aumento de responsabilidades, prazos a cumprir e burocracia excessiva podem gerar uma grande incerteza se será possível realizar a tarefa. Dados como esse comprovam que os funcionários podem dar um grande valor para as atividades realizadas no setor e pelo fato de talvez não possuírem todos os recursos necessários como Lazarus e Folkman (1984) comentam para cumprir da maneira adequada à atividade acaba gerando uma incerteza, e isso desencadeia um alto grau de estresse. Apenas cumprir prazos, mudanças frequentes e burocracia excessiva possuem uma média de frequência de ocorrência perto ou acima de sete, podendo ser mais um dos motivos por não possuírem os recursos necessários para as atividades, já que por algumas situações possuírem baixa frequência não deixam os funcionários preparados.

A tabela 1 mostra que muitas atividades que deveriam ser estressantes e possuem uma média de frequência acima de seis e ocorrem mais frequentemente não possuem uma

média acima do normal no setor. São as situações de trabalho além dos horários, cumprimento de novas funções ou não familiares, interrupções frequentes e colegas de trabalho pouco produtivos. Isso pode ser visto como algo positivo já que essas situações que ocorrem com frequência e gerariam um tremendo estresse em várias empresas parece não gerar tanto no setor estudado. Uma explicação para isso pode ser a capacidade dos funcionários em lidar com essas situações, ou pelo fato de serem rotineiras ou por possuírem os recursos necessários, ou também por essas situações não possuírem um alto valor de importância. Pode também ser de grande importância, mas pelo fato de serem rotineiras os funcionários adquiriram os recursos necessários.

**Tabela 1-** Média de desvio padrão de estresses relevância e frequência

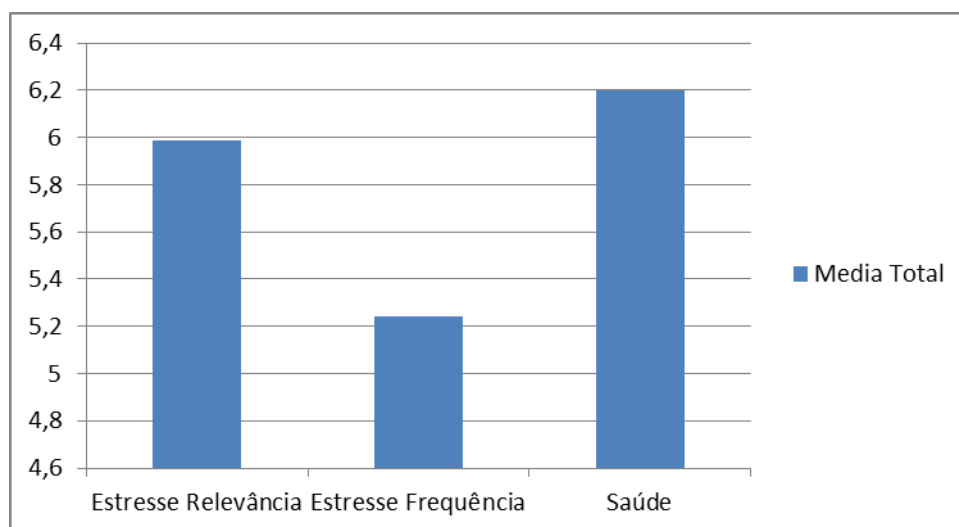
Situações	Estresse Relevância		Estresse Frequência	
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão
1. Cumprimento de tarefas desagradáveis	6,35	1,94	6,07	2,23
2. Trabalho além do horário	5,64	2,79	6,92	3,29
3. Ausência de oportunidades para promoção	6,14	1,95	4,5	2,59
4. Cumprimento de funções novas ou não familiares	5,92	1,94	6,78	2,42
5. Colegas de trabalho que não fazem o seu trabalho	4,71	2,75	5,5	3,95
6. Apoio inadequado por parte de seu superior	5,92	2,73	4,71	3,36
7. Lidar com situações de crise	7,35	2,06	5,71	2,12
8. Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade	6,14	2,76	3,85	3,34
9. Desempenho de tarefas não incluídas na sua função	5,71	2,01	5,07	3,17
10. Equipamento inadequado ou de fraca qualidade	5,42	2,7	4,28	2,61
11. Aumento de responsabilidades a cumprir	7,21	2,04	6	2,63
12. Períodos de inatividade	3,64	2,92	2,78	3,3
13. Dificuldades de conseguir acordo com o superior	5,57	2,79	3,35	2,67
14. Sentir atitudes negativas contra a organização	5,42	2,24	4,57	2,91
15. Pessoal insuficiente para cumprir adequadamente uma missão	6,71	2,49	6,42	2,82
16. Ter de tomar decisões críticas sob pressão	6,5	3,25	5,85	2,79
17. Ofensas pessoais de clientes/consumidores/colegas	5,85	3,52	3	3,53
18. Falta de participação na política de decisão	5,42	2,24	3,85	3,41
19. Salário inadequado	6,21	2,6	3,42	3,79
20. Competição para a promoção	6,92	1,94	4,35	3,36
21. Supervisão inadequada ou pobre	6,57	1,69	4,35	2,13
22. Barulho na área de trabalho	5,35	2,49	5,92	3,31
23. Interrupções frequentes	5,92	2,46	7,64	2,23
24. Frequentes mudanças, desde o enfadonho até as atividades muito exigentes.	7,14	1,65	6,92	2,58
25. Burocracia excessiva	6,92	1,63	7,07	2,26

26. Cumprir prazos	6,71	1,72	8	2,07
27. Tempo pessoal insuficiente (por exemplo, para o café, almoço, etc.).	6	2,51	5,92	2,04
28. Trabalhar para um colega para protegê-lo	4	3,39	2,42	3
29. Colegas de trabalho pouco motivados	5,71	1,93	7,07	2,99
30. Conflitos com outros departamentos	6,64	2,02	4,92	3,12

**Fonte:** Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

Tanto Clark e Cooper (2004) como Schabracq (2003), Rossi (2005) e Newstrom (2008) descrevem vários efeitos fisiológicos, comportamentais e psicológicos gerados pelo estresse em um nível elevado. O gráfico 1 consolida a informação e demonstra uma média geral referente ao quanto os funcionários acreditam que as situações afetam sua saúde mostra algumas situações com média acima de seis. Podendo sim já estar causando algum problema fisiológico para os funcionários. Com isso para os funcionários de maneira geral a maioria das situações sendo ou não estressantes das tabelas 1 e 2 afetam de maneira negativa sua saúde.

**Gráfico 1 – Média Total**



**Fonte:** Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

No entanto a tabela 2 revela algumas situações em que o estado parece estar mais crítico, com médias acima de sete. Situações como apoio inadequado do superior, lidar com situações de crise e cumprimento de prazos podem alterar a saúde dos funcionários. Mas de

todas essas situações apenas o comprimento de prazo possui uma média de frequência acima de seis, os outros ocorrem apenas em situações específicas.

**Tabela 2-** Média e desvio padrão de saúde e dados de desempenho profissional.

Situações	Saúde		Desempenho Profissional		X
	Média	Desvio Padrão	+	-	
1. Cumprimento de tarefas desagradáveis	6,92	2,52	2	12	0
2. Trabalho além do horário	6,85	3,08	0	12	2
3. Ausência de oportunidades para promoção	6,14	2,71	1	12	1
4. Cumprimento de funções novas ou não familiares	5,07	2,26	5	5	4
5. Colegas de trabalho que não fazem o seu trabalho	5,78	2,83	2	9	3
6. Apoio inadequado por parte de seu superior	7,21	1,31	0	14	0
7. Lidar com situações de crise	8	1,17	4	9	1
8. Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade	6,78	2,72	3	10	1
9. Desempenho de tarefas não incluídas na sua função	5,85	1,95	4	3	7
10. Equipamento inadequado ou de fraca qualidade	6,21	2,35	0	10	4
11. Aumento de responsabilidades a cumprir	6,85	2,31	6	8	0
12. Períodos de inatividade	4,07	3,07	1	6	7
13. Dificuldades de conseguir acordo com o superior	6,21	2,04	2	11	1
14. Sentir atitudes negativas contra a organização	5,35	2,53	1	6	7
15. Pessoal insuficiente para cumprir adequadamente uma missão	6,28	2,78	1	12	1
16. Ter de tomar decisões críticas sob pressão	7	3,01	2	10	2
17. Ofensas pessoais de clientes/consumidores/colegas	6,92	2,84	2	11	1
18. Falta de participação na política de decisão	5,07	1,89	2	6	6
19. Salário inadequado	6,14	2,98	1	11	2
20. Competição para a promoção	6,64	2,2	2	10	2
21. Supervisão inadequada ou pobre	6,42	2,02	2	9	3
22. Barulho na área de trabalho	5,57	2,02	1	12	1
23. Interrupções frequentes	5,64	1,86	0	12	2
24. Frequentes mudanças, desde o enfadonho até as atividades muito exigentes.	6,85	1,87	1	10	3
25. Burocracia excessiva	6,71	1,68	0	11	3
26. Cumprir prazos	7,35	1,39	5	8	1
27. Tempo pessoal insuficiente (por exemplo, para o café, almoço, etc.).	6,64	2,87	1	12	1
28. Trabalhar para um colega para protegê-lo	4,14	3,23	1	4	9
29. Colegas de trabalho pouco motivados	6	2,77	0	12	2
30. Conflitos com outros departamentos	5,35	2,53	0	9	5

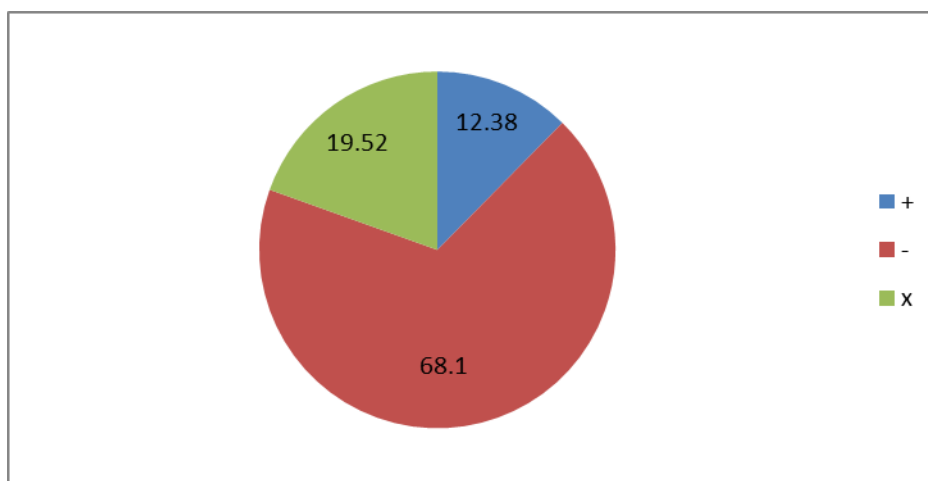
**Fonte:** Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

Com isso mesmo Rossi (2005) informando que as consequências do estresse possam ser positivas, o setor estudado possui apenas consequências negativas referentes à

saúde. Mas não foi possível verificar os sintomas de um estresse prolongado. Sintomas como pressão alta irritabilidade, dificuldade de tomar decisões, propensão a acidentes e outros, todos descrito por Robbins (2011). A baixa frequência de ocorrência dessas situações que afetam de maneira significativa a saúde pode resultar em uma interpretação de que existe uma boa qualidade de vida no setor, algo que pode estar diminuindo o estresse do setor e de acordo com Pereira e Bernhardt (2004) esteja gerando um bem-estar relacionado ao emprego.

Robbins (2011) e Newstrom (2008) comentam que nem todo estresse é algo negativo, pode ser algo positivo quando oferece um ganho potencial, com isso o estresse pode aumentar a produtividade e desempenho profissional. E, além disso, o estresse é visto de maneira diferente para cada pessoa, para uns pode se algo positivo e para outro negativo. Mas de acordo com o Gráfico 2 a maioria dos funcionários acredita que as situações estressantes descritas nas outras tabelas apenas atrapalham ou prejudicam o desempenho das funções.

**Gráfico 2** – Percentual total de desempenho profissional



**Fonte:** Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

Em muitas das ocasiões em que o estresse não possui uma média elevada são relatados que o estresse mesmo mínimo afeta de maneira negativa o desempenho. Mas existe outra interpretação da parte de desempenho profissional da tabela 2. Em cinco situações: cumprimento de funções novas ou não familiares, em lidar com situações de crise e aumento

de responsabilidades a cumprir, cumprimento de prazos e desempenho de tarefas não incluídas na sua função existe um bom número de funcionários relatou um aumento de desempenho ao se deparar com essas situações. Nos dados obtidos o percentual de funcionários que acredita que piora o desempenho e os que acreditam que melhora é muito próximo. O que leva a crer na teoria de que nem todo estresse é negativo e que nem sempre as pessoas o percebem como algo ruim, para esses funcionários situações estressante como essas possuem o potencial de se transformar em algo positivo que gere ganhos pessoais. (gráficos 3, 4, 5, 6 e 7 que se encontram no APÊNDICE).

No geral, o nível de estresse está apenas moderado, como média total não tão alta, mas em algumas situações o estresse está um nível preocupante. As situações estressantes ocorrem em uma baixa frequência com média de uma por mês, existindo algumas situações em que a frequência pode ser maior e possam afetar de maneira prolongada os funcionários. Para os funcionários que participaram da pesquisa as situações estressantes afetam bastante sua saúde e verificando detalhadamente apenas algumas situações afetam de maneira mais agravante, mas como a frequência da ocorrência dessas situações não é alta o intervalo entre cada situação estressante pode ser longo e com isso não afeta tanto a saúde dos funcionários. Em referência ao desempenho profissional no geral os funcionários acreditam que mesmo o estresse não sendo tão alto prejudica o desempenho profissional, salvo alguns poucos funcionários que relataram melhora no desempenho em algumas situações estressantes.

## CONCLUSÃO

O objetivo principal do trabalho foi alcançado, verificando-se o nível atual de estresse do setor, o quanto esse estresse afeta a saúde dos funcionários e o quanto melhora ou piora o desempenho profissional.

Pode-se concluir que o estresse está em um nível moderado e com frequências baixas, havendo apenas algumas situações esporádicas que geram um alto estresse. De acordo com os funcionários não está afetando tanto a saúde, já que mesmo sendo prejudiciais à saúde as situações não ocorrem de maneira rotineira. Já o desempenho profissional é prejudicado na maioria dos casos, mas para poucos funcionários algumas situações melhoram.

O estudo possuiu algumas limitações. Existe uma grande dificuldade em encontrar materiais bibliográficos mais atuais sobre estresse. Existem materiais de dez a vinte anos atrás, mas com menos de dez anos poucos são encontrados.

Outra limitação é que, por uma questão de estratégia da pesquisa, o estudo focou apenas nos relatos de cada funcionário, podendo possuir algum erro ou julgamento de cada um deles. Seria preciso verificar com mais afinco algumas lesões medicas e comportamentos que são consequências desse estresse para saber verdadeiramente se ele realmente não está causando consequências negativas para os funcionários. Em relação ao desempenho seria preciso verificar em dados objetivos do setor se os funcionários trabalham com mais ou menos eficiência em situações estressantes para realmente saber se o desempenho é afetado e em qual situação é afetado.

Como agenda futura poderia ser feito um novo estudo com uma profundidade maior. Um estudo não apenas quantitativo, mas também qualitativo, para verificar como os funcionários realmente se comportam em cada situação e saber mais detalhados suas influencias.

Esse estudo pode ser útil para a empresa para verificar em outros setores como o estresse tem se equacionado e procurar saber o porquê do aumento de desempenho em certas situações estressantes de alguns funcionários.



## REFERÊNCIAS

- CASARIN, H; CASARIN, S. **Pesquisa Científica: Da teoria a prática**. Curitiba: Ibpx, 2011.
- CHIAVENATO, I. **Comportamento organizacional: A dinâmica do sucesso das organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CLARKE, S. G.; COOPER, C. L. **Managing the risk of workplace stress: Health and safety hazards**. London: Routledge, 2004.
- COMISSÃO EUROPEIA. **O “stress” no trabalho. Sal da vida ou morte anunciada – Síntese**. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 2002.
- CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho. **Revista FaeBusiness**. Blumenau, v. 7, p.32-34, 2003.
- COUTO, H. A. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: COP, 1987.
- COOPER, C. **Occupational stress indicator: test sources of pressure in job**. England: Windsor, 1988.
- GLASSCOCK, D. J., et al. Psychosocial factors and safety behavior as predictors of accidental work injuries in farming. **Work & Stress**. v. 20, p.173-189. 2006
- HURELL, J.J. **Organizational stress intervention**. London: Sage Publications, 2005.
- LAZARUS, R. S; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal and coping**. New York: Springer Publishing Company, 1984
- MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. 5 ed. Edição. São Paulo: Editora Atlas, 2010.
- MENDES, A. M; BORGES, L. O; FERREIRA, M. F. **Trabalho em transição, saúde em risco**. Brasília: FINATEC, 2002.
- NADLER, D.A; LAWER, E.E. **Quality of work life: perspectives and directions**. Organization Dynamics, 1983.

NEWSTROM, J. W. **Comportamento organizacional: O comportamento humano no trabalho**. São Paulo: The McGraw-Hill, 2008.

PEREIRA, R. N; BERNHARDT, A. A importância da qualidade de vida no trabalho para a empresa do século XXI. **Revista de Divulgação Técnico científica do ICPG**. v. 2, n. 6, p. 51-55, 2004.

RAMOS, M. **Desafiar o desafio: prevenção do stress no trabalho**. Lisboa: Editora RH, 2001.

ROBBINS, S. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2011.

ROSSI, A. M. **Estressores ocupacionais e diferenças de género. Stress e qualidade de vida no trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas. 2005.

SPIELBERGER, C. D; VAGG, P. R; WASALA, C. F. **Occupational stress: Job pressures and lack of support: Handbook of occupational health psychology**. Washington: American Psychology, 2003.

SCHABRACQ, M. J; WINNUST, J. A. M; COOPER, C. L. **The handbook of work & health psychology**. 2. ed. Hoboken: John Wiley & Sons, 2003.

SONNENTAG, S.; FRESE, M. **Stress in Organizations. Handbook of Psychology**. New Jersey: John Wiley & Sons, 2003.

SPIELBERGER, C. D.; VAGG, P. R. **Job Stress Survey: Professional manual**. Odessa: Psychological Assessment Resources, 1999.

TETRICK, L. E.; QUICK, J. C. **Prevention at work: Public health in occupational settings. Handbook of occupational health psychology**. Washington: American Psychological Association. 2003.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: Origem, evolução e Perspectivas.

**Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v.8, n.1, p. 24-35. 2001.

## APÊNDICE

**Tabela 1-** Média de desvio padrão de estresses relevância e frequência

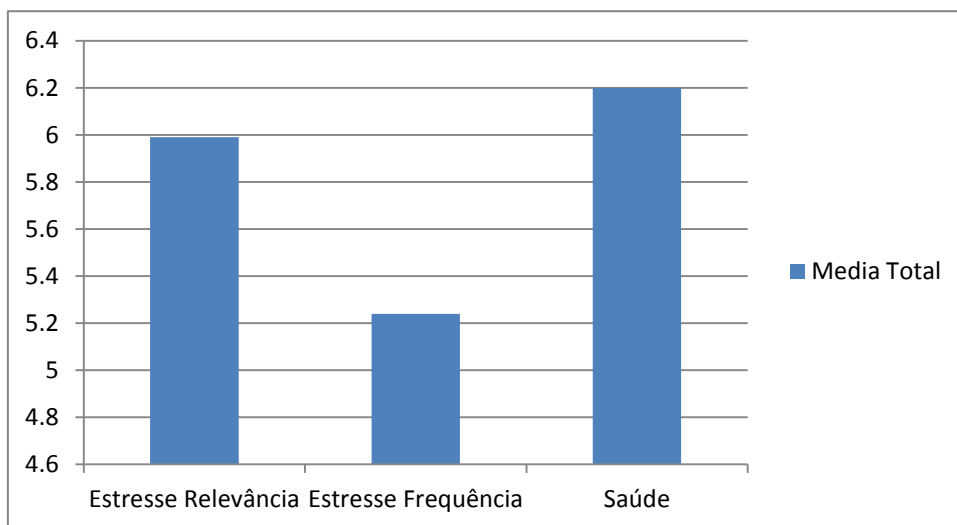
Situações	Estresse Relevância		Estresse Frequência	
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão
1. Cumprimento de tarefas desagradáveis	6,35	1,94	6,07	2,23
2. Trabalho além do horário	5,64	2,79	6,92	3,29
3. Ausência de oportunidades para promoção	6,14	1,95	4,5	2,59
4. Cumprimento de funções novas ou não familiares	5,92	1,94	6,78	2,42
5. Colegas de trabalho que não fazem o seu trabalho	4,71	2,75	5,5	3,95
6. Apoio inadequado por parte de seu superior	5,92	2,73	4,71	3,36
7. Lidar com situações de crise	7,35	2,06	5,71	2,12
8. Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade	6,14	2,76	3,85	3,34
9. Desempenho de tarefas não incluídas na sua função	5,71	2,01	5,07	3,17
10. Equipamento inadequado ou de fraca qualidade	5,42	2,7	4,28	2,61
11. Aumento de responsabilidades a cumprir	7,21	2,04	6	2,63
12. Períodos de inatividade	3,64	2,92	2,78	3,3
13. Dificuldades de conseguir acordo com o superior	5,57	2,79	3,35	2,67
14. Sentir atitudes negativas contra a organização	5,42	2,24	4,57	2,91
15. Pessoal insuficiente para cumprir adequadamente uma missão	6,71	2,49	6,42	2,82
16. Ter de tomar decisões críticas sob pressão	6,5	3,25	5,85	2,79
17. Ofensas pessoais de clientes/consumidores/colegas	5,85	3,52	3	3,53
18. Falta de participação na política de decisão	5,42	2,24	3,85	3,41
19. Salário inadequado	6,21	2,6	3,42	3,79
20. Competição para a promoção	6,92	1,94	4,35	3,36
21. Supervisão inadequada ou pobre	6,57	1,69	4,35	2,13
22. Barulho na área de trabalho	5,35	2,49	5,92	3,31
23. Interrupções frequentes	5,92	2,46	7,64	2,23
24. Frequentes mudanças, desde o enfadonho até as atividades muito exigentes.	7,14	1,65	6,92	2,58
25. Burocracia excessiva	6,92	1,63	7,07	2,26
26. Cumprir prazos	6,71	1,72	8	2,07
27. Tempo pessoal insuficiente (por exemplo, para o café, almoço, etc.).	6	2,51	5,92	2,04
28. Trabalhar para um colega para protegê-lo	4	3,39	2,42	3
29. Colegas de trabalho pouco motivados	5,71	1,93	7,07	2,99
30. Conflitos com outros departamentos	6,64	2,02	4,92	3,12

**Fonte:** Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

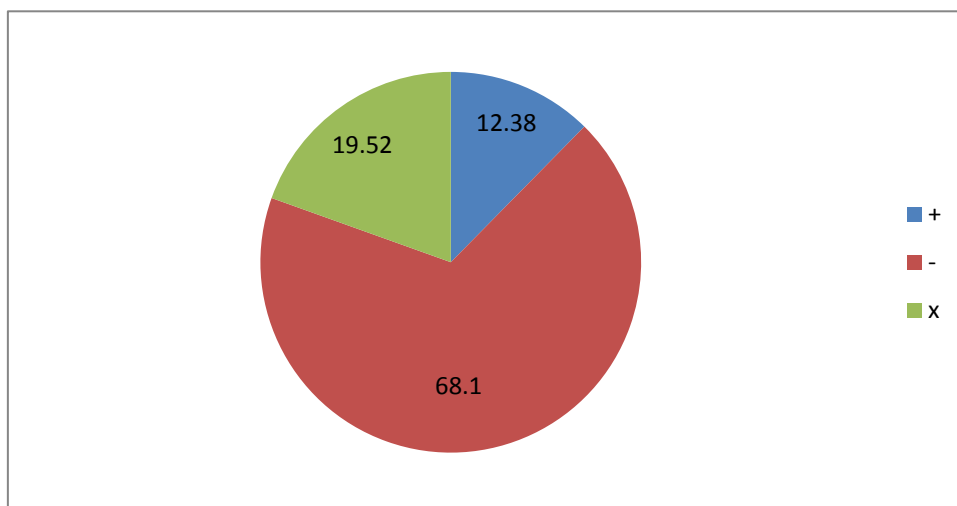
**Tabela 2-** Média e desvio padrão de saúde e dados de desempenho profissional.

Situações	Saúde		Desempenho Profissional		X
	Média	Desvio Padrão	+	-	
1. Cumprimento de tarefas desagradáveis	6,92	2,52	2	12	0
2. Trabalho além do horário	6,85	3,08	0	12	2
3. Ausência de oportunidades para promoção	6,14	2,71	1	12	1
4. Cumprimento de funções novas ou não familiares	5,07	2,26	5	5	4
5. Colegas de trabalho que não fazem o seu trabalho	5,78	2,83	2	9	3
6. Apoio inadequado por parte de seu superior	7,21	1,31	0	14	0
7. Lidar com situações de crise	8	1,17	4	9	1
8. Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade	6,78	2,72	3	10	1
9. Desempenho de tarefas não incluídas na sua função	5,85	1,95	4	3	7
10. Equipamento inadequado ou de fraca qualidade	6,21	2,35	0	10	4
11. Aumento de responsabilidades a cumprir	6,85	2,31	6	8	0
12. Períodos de inatividade	4,07	3,07	1	6	7
13. Dificuldades de conseguir acordo com o superior	6,21	2,04	2	11	1
14. Sentir atitudes negativas contra a organização	5,35	2,53	1	6	7
15. Pessoal insuficiente para cumprir adequadamente uma missão	6,28	2,78	1	12	1
16. Ter de tomar decisões críticas sob pressão	7	3,01	2	10	2
17. Ofensas pessoais de clientes/consumidores/colegas	6,92	2,84	2	11	1
18. Falta de participação na política de decisão	5,07	1,89	2	6	6
19. Salário inadequado	6,14	2,98	1	11	2
20. Competição para a promoção	6,64	2,2	2	10	2
21. Supervisão inadequada ou pobre	6,42	2,02	2	9	3
22. Barulho na área de trabalho	5,57	2,02	1	12	1
23. Interrupções frequentes	5,64	1,86	0	12	2
24. Frequentes mudanças, desde o enfadonho até as atividades muito exigentes.	6,85	1,87	1	10	3
25. Burocracia excessiva	6,71	1,68	0	11	3
26. Cumprir prazos	7,35	1,39	5	8	1
27. Tempo pessoal insuficiente (por exemplo, para o café, almoço, etc.).	6,64	2,87	1	12	1
28. Trabalhar para um colega para protegê-lo	4,14	3,23	1	4	9
29. Colegas de trabalho pouco motivados	6	2,77	0	12	2
30. Conflitos com outros departamentos	5,35	2,53	0	9	5

**Fonte:** Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

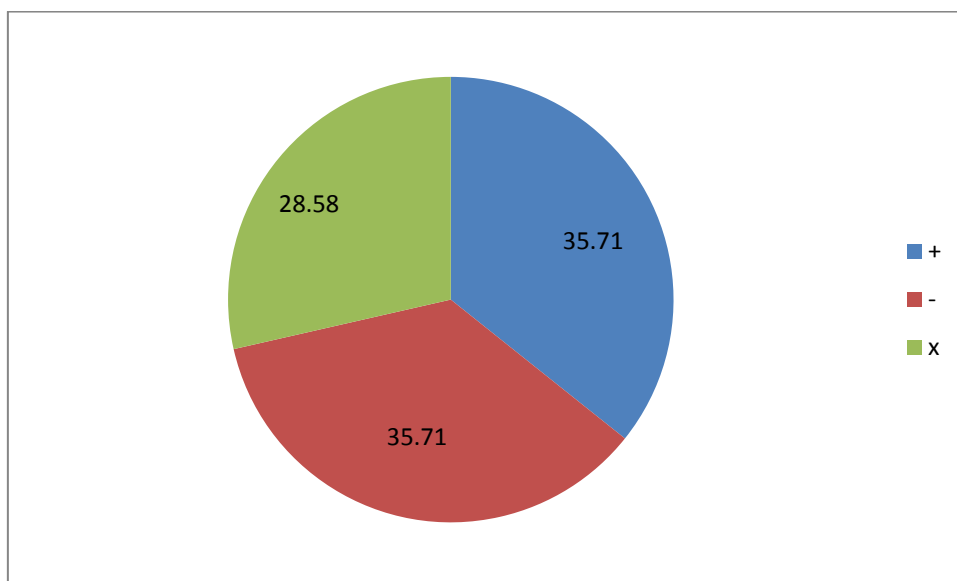
**Gráfico 1 - Média total**

**Fonte:** Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

**Gráfico 2 – Percentual total de desempenho profissional**

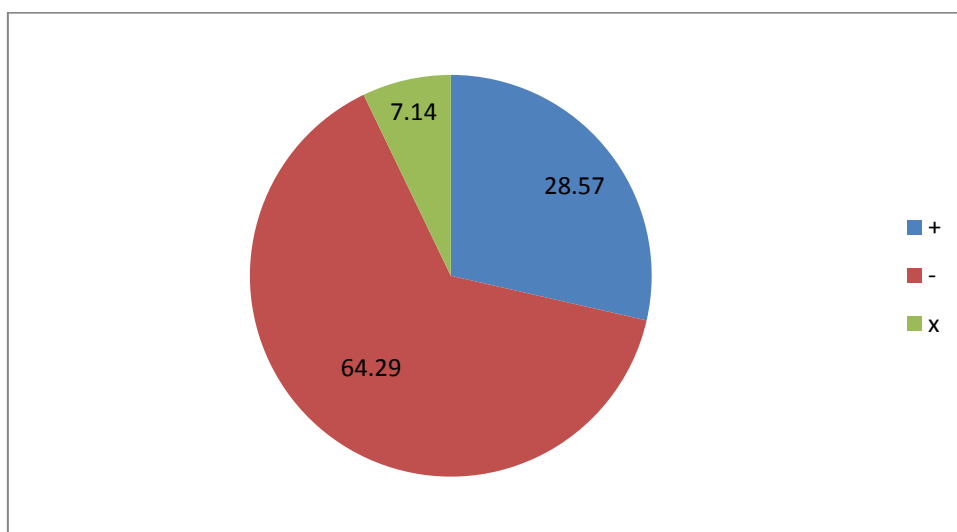
**Fonte:** Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

**Gráfico 3** - Tabela Percentual Desempenho Profissional relativo à Cumprimento de funções novas ou não familiares



**Fonte:** Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

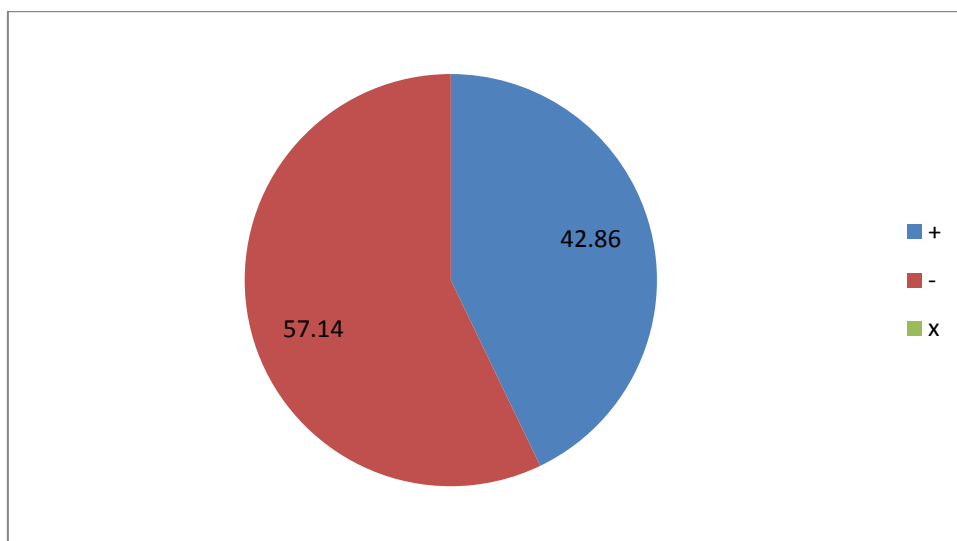
**Gráfico 4** - Tabela Percentual Desempenho Profissional relativo a lidar com situações de crise



**Fonte:** Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

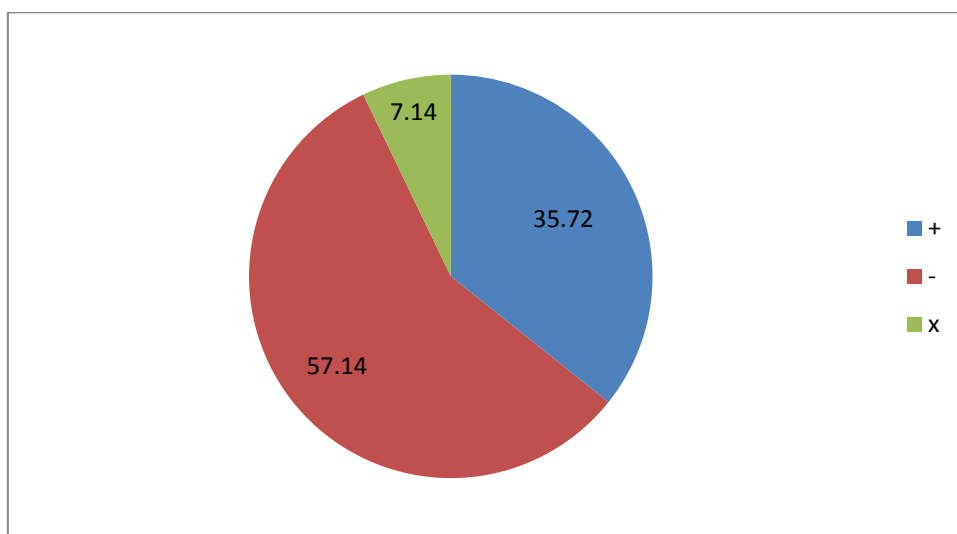


**Gráfico 5** - Tabela Percentual Desempenho Profissional relativo a aumento de responsabilidades



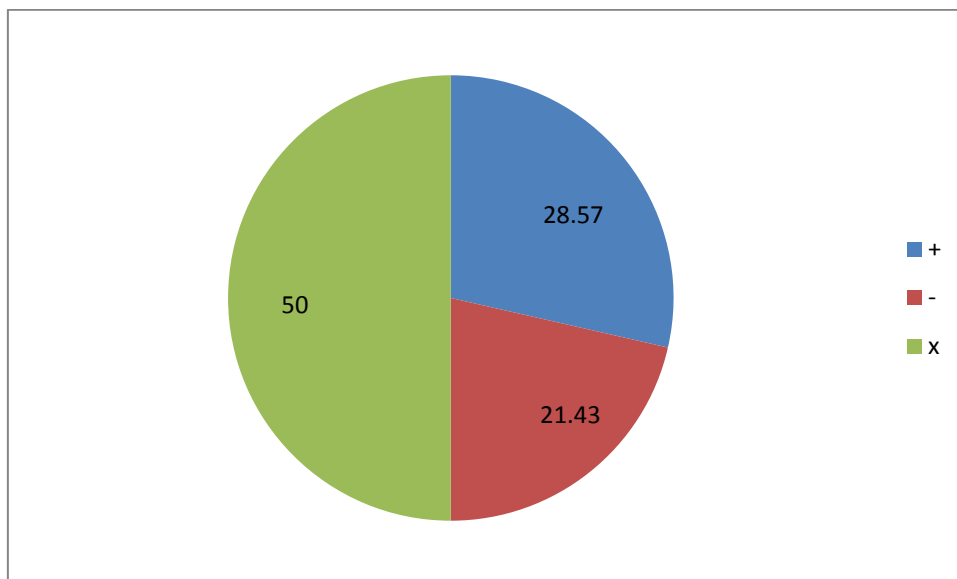
**Fonte:** Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

**Gráfico 6** - Tabela Percentual Desempenho Profissional relativo a cumprimento de prazos



**Fonte:** Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

**Gráfico 7** - Tabela Percentual Desempenho Profissional relativo a desempenho de tarefas não incluídas na sua função



**Fonte:** Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

Prezado (a),

Solicito a sua colaboração para responder algumas questões que irão embasar meu artigo final referente ao estresse profissional e suas influências.

Obrigado.

1) Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

2) Idade: \_\_\_\_\_

3) Estado Civil: ( ) Solteiro(a) ( ) Casado(a) ( ) viúvo(a) ( ) Divorciado(a)

4) Tem Filhos? ( ) Sim ( ) Não

5) Se caso possua quantos? \_\_\_\_\_

6) Em quais turnos trabalha? ( ) Manhã ( ) Tarde ( ) Noite

7) Qual sua jornada de trabalho semanal? \_\_\_\_\_

8) Há quanto tempo trabalha nessa instituição? \_\_\_\_\_

9) Que tipo de transporte utiliza para ir ao trabalho? \_\_\_\_\_

10) Quanto tempo leva o percurso de sua casa ao trabalho? \_\_\_\_\_

#### Instruções para aplicação do inventário

1- Preencher o formulário inicial.

2- O instrumento se divide em duas fases. Deve ser respondido primeiro a fase um e posteriormente a dois.

3- Na tabela de relevância do estresse deve ser informado com número de 0 a 9 o quanto a pessoa acredita que aquele evento é estressante. Sendo 0 nada e 9 extremamente estressante.

4- Na tabela de frequência do estresse deve ser informada com números de 0 a 9 a quantidade de vezes o evento ocorreu nos últimos seis meses. Caso ocorra mais vezes que 9 deve ser colocado um símbolo de ( + ) ao lado do número para demonstrar.

5- Na tabela de relevância de saúde deve ser informado com números de 0 a 9 o quanto a pessoa acredita que aquele evento afeta de maneira negativa sua saúde.

6- Na tabela de influência no desempenho no trabalho deve ser informado se a pessoa acredita melhorar, piorar ou não existir influência no desempenho. Para demonstrar a melhora deve-se usar o símbolo (+), para demonstrar a piora deve-se usar o símbolo (-) e para demonstrar que não existe influência deve-se usar o símbolo (x).

	Fase Um		Fase Dois	
Situação	Estresse (Relevância)	Estresse (Frequência)	Saúde (Relevância)	Desempenho Profissional
1. Cumprimento de tarefas desagradáveis.				
2. Trabalho além do horário.				
3. Ausência de oportunidades para promoção.				
4. Cumprimento de funções novas ou não familiares.				
5. Colegas de trabalho que não fazem o seu trabalho.				

6. Apoio inadequado por parte de seu superior.				
7. Lidar com situações de crise.				
8. Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade.				
9. Desempenho de tarefas não incluídas na sua função.				
10. Equipamento inadequado ou de fraca qualidade.				
11. Aumento de responsabilidades a cumprir.				
12. Períodos de inatividade.				
13. Dificuldades de conseguir acordo com o superior.				
14. Sentir atitudes negativas contra a organização.				
15. Pessoal insuficiente para cumprir adequadamente uma missão.				
16. Ter de tomar decisões críticas sob pressão.				
17. Ofensas pessoais de clientes/consumidores/colégas.				
18. Falta de participação na política de decisão.				
19. Salário inadequado.				
20. Competição para a promoção.				
21. Supervisão inadequada ou pobre.				
22. Barulho na área de trabalho.				
23. Interrupções frequentes.				
24. Frequentes mudanças, desde o enfadonho até as atividades muito exigentes.				
25. Burocracia excessiva.				
26. Cumprir prazos.				
27. Tempo pessoal insuficiente (por exemplo, para o café, almoço, etc.).				
28. Trabalhar para um colega para protegê-lo.				
29. Colegas de trabalho pouco motivados.				
30. Conflitos com outros departamentos.				